

**ANALISIS  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**(STUDI TENTANG PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) DI KOTA DEPOK)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**FAHMI REZHA  
NIM. 0810310222**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2013**